

## Huishoudelijk reglement van de Dienst Gezinsopvang ‘De Octopus’

### Dienst Voor Gezinsopvang

Tuinwijkstraat 4

9550 Herzele

(1<sup>e</sup> verdieping Klavertje Vier)

Tel 053/60.62.10 (centrale)

Verantwoordelijke: Wendy Arijs

E-mail: [kinderopvang@herzele.be](mailto:kinderopvang@herzele.be)

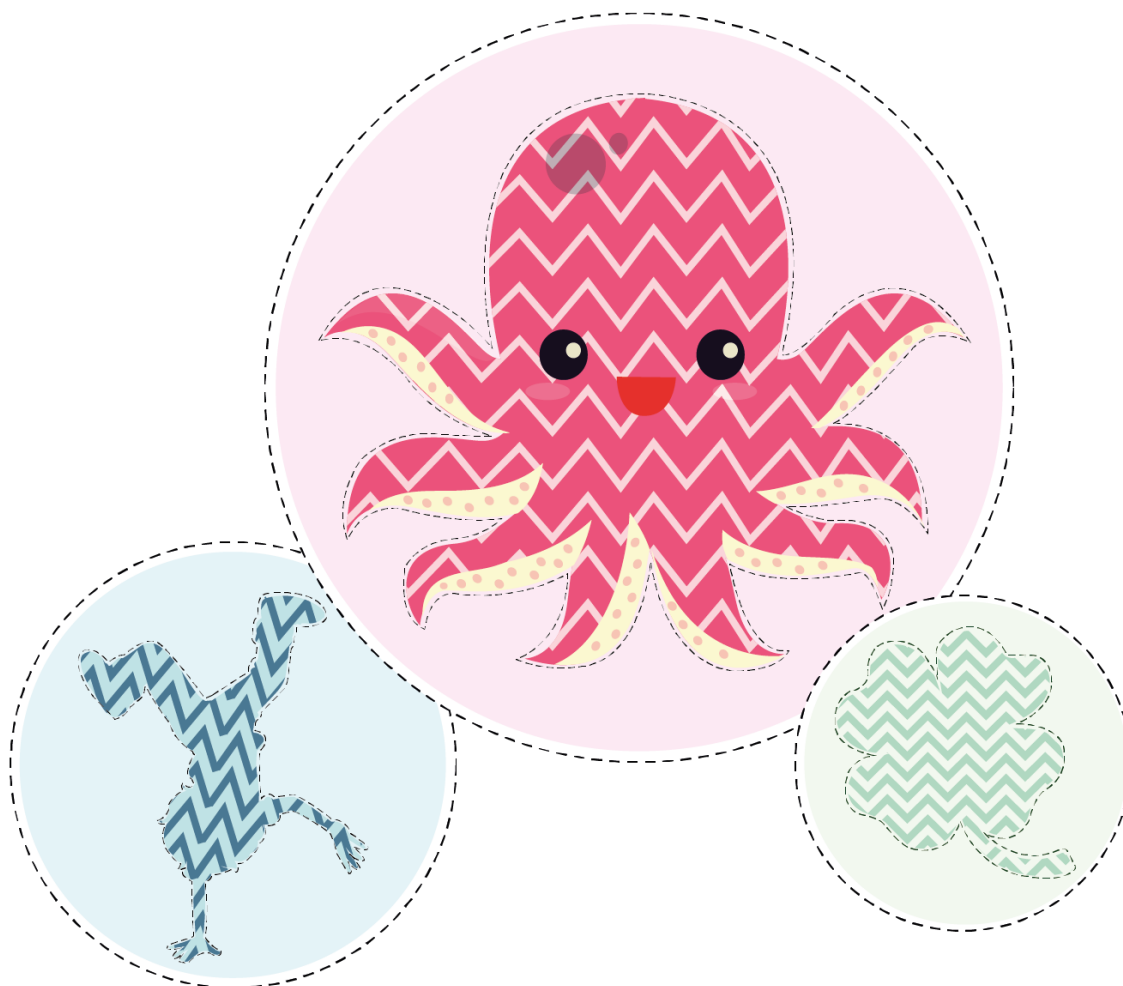
Alle (aangetekende) briefwisseling kan gericht worden aan:

Dienst Gezinsopvang

t.a.v. Wendy Arijs

Tuinwijkstraat 4

9550 Herzele



## Inhoud

1	ALGEMENE INFORMATIE .....	3
1.1	Organisator .....	3
1.2	Kinderopvanglocaties en verantwoordelijke(n) .....	3
1.2.1	Verantwoordelijke .....	3
1.2.2	Kinderopvanglocatie(s) .....	3
1.3	Telefoon in geval van nood .....	4
1.4	Kind en Gezin .....	4
2	HET BELEID .....	4
2.1	De aangeboden kinderopvang .....	4
2.1.1	Het pedagogisch beleid .....	5
2.1.2	Afspraken over eten .....	6
2.1.3	Afspraken over verzorging .....	8
2.1.4	Afspraken over opvolging van de kinderen .....	8
2.2	Inschrijving en opname .....	8
2.2.1	Inschrijving .....	8
2.2.2	Voorrangregels .....	9
2.3	Afspraken over brengen en halen van je kind .....	9
2.4	Afspraken bij ziekte of ongeval van je kind .....	10
2.5	Medicatie .....	11
2.6	Afspraken over veiligheid .....	12
2.6.1	Afspraken over slapen .....	12
2.6.2	Afspraken over verplaatsing .....	13
3	PRIJS .....	13
3.1	Hoeveel betaal je? .....	13
3.2	Individueel verminderd tarief .....	15
3.3	Prijs voor opvang .....	15
3.4	Principe opvang reserveren, is opvang betalen .....	16
3.4.1	Extra opvangdagen .....	16
3.4.2	Regeling afwezigheden .....	16
3.4.3	Wijziging opvangplan .....	17
3.5	Extra kosten .....	18
3.5.1	Kosten die te maken hebben met de opvang .....	18
3.5.2	Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee .....	18
3.6	Hoe betaal je? .....	18
3.7	Fiscaal attest .....	19
4	RECHT VAN HET GEZIN .....	19
4.1	Je kind mag wennen .....	20
4.2	Ouders mogen altijd binnen .....	20
4.3	Je mag een klacht uiten .....	20
4.4	Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	21
5	ANDERE DOCUMENTEN .....	22
5.1	Verzekeringen .....	22
5.2	Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister .....	23
5.3	Kwaliteitshandboek .....	23
6	WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST .....	23
6.1	Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement .....	23
6.2	Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst .....	24
6.2.1	Opzegmodaliteiten voor het gezin .....	24
6.2.2	Opzegmodaliteiten voor de organisator .....	24
7	TOT SLOT .....	25

## 1 ALGEMENE INFORMATIE

### 1.1 Organisator

Dienst Gezinsopvang 'De Octopus'  
is de organisator van de aangesloten kinderopvanglocaties.  
Rechtsvorm: Gemeentebestuur  
Ondernemingsnummer: 0207.439.448

Adres: Herzele, Markt 20  
Telefoon: 053/60.70.70  
E-mail: [kinderopvang@herzele.be](mailto:kinderopvang@herzele.be)  
Website: [www.herzele.be](http://www.herzele.be)

De contactpersoon van het organiserend bestuur is:  
Hilde Van Impe  
Schepen van Gezin  
Markt 20  
9550 Herzele  
E-mail: [hilde.vanimpe@herzele.be](mailto:hilde.vanimpe@herzele.be)

### 1.2 Kinderopvanglocaties en verantwoordelijke(n)

#### 1.2.1 Verantwoordelijke

De verantwoordelijke kan je telefonisch of per e-mail bereiken:  
Tel: 053/60.62.10 (centraal nummer kinderopvang, vragen naar Wendy Arijs)  
Mail: [kinderopvang@herzele.be](mailto:kinderopvang@herzele.be)

MAANDAG	van 09u00 tot 16u00
DINSDAG	van 09u00 tot 16u00
WOENSDAG	van 09u00 tot 16u00
DONDERDAG	van 09u00 tot 16u00
VRIJDAG	van 09u00 tot 11u30

De dienst gezinsopvang heeft zitdagen in 'Het Klavertje Vier' (bovenverdieping kinderdagverblijf / Tuinwijkstraat 4) op: (andere dagen na afspraak) :

WOENSDAG	van 09u00 tot 11u30
DONDERDAG	van 18u00 tot 20u00

Bij afwezigheid kan je een boodschap doorgeven aan een medewerker (vragen naar Wendy Van Impe). De dienstverantwoordelijke neemt later contact op.  
Tijdens verlofperiodes (juli, augustus, december) is de bereikbaarheid van de verantwoordelijke niet gegarandeerd en wordt best vooraf een afspraak gemaakt.

#### 1.2.2 Kinderopvanglocatie(s)

De informatie rond openingstijden, (eventueel vaste sluitingsdag en contactgegevens van de kinderopvanglocaties waar je kind zal opgevangen worden ontvang je als bijlage bij de schriftelijke overeenkomst (opvangplan) nadat je je keuze hebt

gemaakt. Deze informatie ontvang je ook op de keuzelijst van onthaalouders die je wordt opgestuurd als antwoord op je opvangaanvraag.

Elk jaar tegen eind januari bezorgt de opvang je schriftelijk een overzicht van de sluitingsdagen.

Extra sluitingsdagen worden minstens 2 weken vooraf gemeld.

### 1.3 Telefoon in geval van nood

Als de dienst Gezinsopvang gesloten is kan je in geval van nood kan je bellen naar het nummer 0476/54.94.94. Bel dit nummer enkel in uitzonderlijke noodgevallen.

### 1.4 Kind en Gezin

De dienst voor gezinsopvang 'De Octopus' heeft een vergunning voor alle aangesloten kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

Naam: Kind en Gezin  
Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel  
Telefoon: 078 150 100  
E-mail: [info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)  
Website: <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact>.

## 2 HET BELEID

### 2.1 De aangeboden kinderopvang

De dienst Gezinsopvang 'De Octopus' organiseert hoofdzakelijk gezinsopvang voor baby's en peuters die nog niet naar de basisschool gaan. Een aantal kinderbegeleiders doen ook opvang van schoolgaande kinderen. Deze opvang kan tot het einde van de basisschool, in afspraak met de kinderbegeleider. Het opvangplan wordt stopgezet bij de eerste instapmogelijkheid op school nadat de kinderen de leeftijd van 2.5 jaar hebben bereikt. In sommige gevallen is een uitzondering mogelijk wanneer in de loop van de opvangperiode blijkt dat de ontwikkeling van de kinderen niet naar verwachting verloopt. Naschoolse opvang wordt geregistreerd als occasionele opvang en wordt toegestaan wanneer de bezetting van betreffende kinderbegeleider dit toelaat.

Als Organisator Gezinsopvang staan wij ook open voor de opvang van kinderen met een extra of specifieke zorgbehoefte.

Sommige kinderbegeleiders hebben flexibele openingstijden. Dit wil zeggen dat hun opvang open is voor half zeven 's morgens en/of na half zeven 's avonds. Tot slot zijn

er nog enkele kinderbegeleiders die opvang bieden tijdens de nacht of in het weekend.

Alle kinderen zijn bij ons welkom. Wij discrimineren niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

### 2.1.1 Het pedagogisch beleid

Alle kinderbegeleiders bieden kwaliteitsvolle zorg aan en staan in voor de opvoeding van alle kinderen in een veilige, gezonde en pedagogisch verantwoorde omgeving. Met het pedagogisch beleid krijgt je kind de beste kansen om te ontwikkelen en kan het zich goed voelen. Als ouders kennen jullie je kind het best. Daarom vinden we het belangrijk dat we samenwerken. Zo kunnen wij onze opvang aanpassen aan de eigenheid en de draagkracht van je kind.

De dienstverlening omvat de opvoeding en de verzorging van de kinderen. De dienst voor onthaalouders wil een veilig, kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hun alle kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien.

Om dit te verwezenlijken baseert de dienst zich op de visietekst over de pedagogische kwaliteit bij onthaalouders in het opvanggezin die door Kind en Gezin werd ontwikkeld, in overleg met de sector. In deze visietekst worden verschillende aspecten inzake de woning en de omgeving, het spel, spelen en speelgoed, de relatie tussen de onthaalouder en het kind, de basisbehoeften van het kind, de omgang tussen de kinderen, vorming en opleiding, alsook de relatie tussen de onthaalouder en de ouders toegelicht. De onthaalouders aangesloten bij de dienst gebruiken tevens een zelf-evaluatie-instrument voor welbevinden en betrokkenheid van kinderen in de opvang. De ouders worden op de hoogte gebracht van de observatiemomenten in kader van welbevinden en betrokkenheid door een sticker in het heen-en-weerboekje.

De werking van de dienst voor onthaalouders is gebaseerd op volgende visietekst:

De dienst discrimineert niemand op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging. De dienst staat open voor iedereen, ook voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Kinderen met een specifieke zorgbehoefte krijgen passende zorg en aandacht.

Onze onthaalouders bieden een kleinschalige opvang : de huiselijke sfeer en de individuele opvang van het kind staan centraal. Om tot een zo volledig mogelijke ontplooiing te komen, hebben kinderen in hun eerste levensjaren vooral nood aan warmte, affectie en geborgenheid. Kinderen graag zien, een knuffel, maar ook grenzen en regels hanteren biedt voor kinderen een gevoel van veiligheid. Steeds dezelfde opvoeder maakt dat kinderen zich beter kunnen hechten en structuur in de dagindeling maakt de dag voorspelbaar. Ook deze aspecten geven een extra gevoel van veiligheid.

Bovendien kunnen de kinderen genieten van een veilige omgeving, waar ze zichzelf kunnen zijn, waar ze op hun eigen niveau, eigen tempo en naar eigen keuze dingen kunnen uitproberen, ontdekken en onderzoeken. Zo zal in functie van de motorische

ontwikkeling het kind de nodige bewegingsruimte krijgen en is er voldoende aangepast speelgoed aanwezig.

De taalontwikkeling wordt gunstig beïnvloed door een eigen verzorgd taalgebruik, het veelvuldig praten met kinderen en het voorlezen van boekjes. De kinderen krijgen ook de kans om hun sociale vaardigheden te ontwikkelen. Zij leren in groep met andere kinderen omgaan en leren rekening houden met elkaar. De kinderen worden in hun ontwikkeling van dichtbij gevolgd, en waar nodig kan de onthaalouder bijsturen en hen stimuleren om nieuwe dingen te proberen.

Toch wordt elk kind in zijn eigenheid gerespecteerd. De onthaalouder heeft oog voor de noden en de behoeften van elk kind, en is gevoelig voor de signalen die hij of zij uitzendt.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd in de opvang. Bij inbreuk wordt streng opgetreden.

De dienst beschikt over een procedure rond grensoverschrijdend gedrag.

Alle onthaalouders worden tevens opgevolgd door de zorginspectie. Om de pedagogische kwaliteit te optimaliseren werd er een evaluatie instrument ontwikkeld nl. MeMoQ (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit) Op basis van een vragenlijst evalueert elke onthaalouder haar eigen werking. Werkpunten worden aangepakt door middel van opdrachtkaarten en een plan van aanpak in overleg met de dienst. Na een bezoek van de zorginspectie worden de ouders op de hoogte gebracht van de inhoud van het verslag.

Flexibele opvang is opvang met een bepaalde regelmaat, maar op atypische uren. Het gaat over opvang voor 6u30 's ochtends, na 18u30 's avonds, opvang 's nachts of in het weekend.

Er wordt nauw toegezien op het gebruik van de flexibele opvang, zodat de draagkracht van de kinderen in flexibele opvang niet overschreden wordt, bv. door frequentere observaties naar welbevinden en betrokkenheid

### 2.1.2 Afspraken over eten

#### Maaltijden

De kinderbegeleiders geven maaltijden op vaste uren. Zij bereiden zelf dagelijks een gezonde, verse en gevarieerde maaltijd. Is je kind aanwezig? Dan kan het mee aan tafel. (tussendoortje in de voormiddag, middagmaal en vieruurtje)

De samenstelling van het menu wordt regelmatig besproken met de verantwoordelijke. Het dagmenu hangt ter inzage in de woning van de kinderbegeleider en wordt meegedeeld in het heen- en- weerboekje.

In kader van de voedselveiligheid mag niets worden meegegeven met de ouders.

## Ontbijt

Kinderen ontbijten in principe thuis. Na afspraak met de kinderbegeleider kan je, bv. bij vroege opvang, een gezond ontbijt meebrengen.

## Flesvoeding

Baby 's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn.

Flesvoeding (flesjes en poeder afzonderlijk) voor je baby breng je zelf mee. Meld ons hoe we die moeten klaarmaken.

De flesvoeding maken we klaar net voor we ze aan je baby geven.

Ofwel breng je de doos met poeder mee. Daarop schrijf je:

- de naam van je kind
- de datum wanneer je de doos open deed.
- Ofwel breng je een afgedekt potje mee en daarop schrijf je:
- de naam van je kind
- welke poeder erin zit
- de datum wanneer je de doos open deed.

## Borstvoeding

Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met je kinderbegeleider.

Breng je afgekolfd melk mee? Doe dit gekoeld of ingevroren in een gesloten potje of fles.

Daarop schrijf je:

- de naam van je kind
- datum en uur van afkolven
- datum van invriezen

## Dieetvoeding / Allergie

Heeft je kind dieetvoeding nodig? Dan kan je de ingrediënten zelf meebrengen. Bespreek de bereiding met je kinderbegeleider.

Kleef een etiket op de verpakking met:

- de naam van je kind
- welke voeding erin zit
- datum: wanneer is de verpakking voor het eerst geopend

Meld aan de verantwoordelijke waarom je kind dieetvoeding nodig heeft. Vermeld dit zeker ook op de inlichtingenfiche.

Heeft je kind aangepaste voeding nodig in verband met een voedselallergie of – intolerantie ? Noteer dit zeker op de inlichtingenfiche en bespreek het met de kinderbegeleider bij het intakegesprek. Wanneer zich een voedselallergie ontwikkelt in de loop van de opvangperiode, vergeet dit niet te melden aan de kinderbegeleider en bij de actualisering van de inlichtingenfiches (2 x per jaar) !

Tussen de maaltijden door drinken de kinderen uitsluitend water. Frisdrank, chocomelk, fruitsap en andere suikerhoudende dranken mogen niet worden meegegeven.

Er wordt niet gesnoept in de opvang.

Traktatie ter gelegenheid van verjaardagen.

De verjaardag van je kind wordt gevierd door de kinderbegeleider. Elke kinderbegeleider heeft hierbij een eigen persoonlijke aanpak. Je hoeft zelf niets te voorzien.

Wanneer je voor de verjaardag van je kindje toch iets wil meebrengen, vragen we dit te beperken tot een kleine attentie. In kader van de voedselveiligheid mag geen voeding ( zelf bereide cake, koekjes,...) worden meegebracht door de ouders.

### 2.1.3 Afspraken over verzorging

Breng je kind gewassen en aangekleed naar de opvang. Je zorgt er voor dat er steeds voldoende luiers bij de onthaalouder in voorraad zijn. Ook verzorgingsproducten breng je zelf mee.

Voorzie altijd voldoende reservekledij aangepast aan de leeftijd van je kind (onder- en bovenkleding, kousjes).

### 2.1.4 Afspraken over opvolging van de kinderen

We kijken naar jouw kind: Hoe eet je kind? Hoe rust het? Hoe reageert het op verzorging? Hoe speelt jouw kind? Zo volgen we de ontwikkeling, en weten we of je kind zich goed voelt.

Als we denken dat jouw kind een probleem heeft met ontwikkelen, dan zeggen we dat.

Al deze observatiemomenten worden vastgelegd in het document welbevinden en betrokkenheid en het boekje 'Opvolgen motorische ontwikkeling'. Tijdens de huisbezoeken noteert de verantwoordelijke haar eigen observaties op de kindfiche.

Als we denken dat je kind een probleem heeft met ontwikkelen, dan zeggen we dat.

Als je kind klaar is om overdag zindelijk te worden, starten we de zindelijkheidstraining. Je kind leert dan het potje te gebruiken. We spreken er samen over

## 2.2 Inschrijving en opname

### 2.2.1 Inschrijving

Eerste contact

We vertellen je graag hoe we werken. We geven je info over hoe je inschrijft. Wil je je kind naar onze opvang laten komen, dan noteren we je vraag en wensen. We bezorgen jou de contactgegevens van vrije kinderopvangplaatsen.

Je contacteert vervolgens deze kinderopvanglocatie(s) voor een kennismakingsbezoek. Samen met de kinderbegeleider beslis je of de opvang doorgaat. Nadien geef je jouw keuze door aan de dienstverantwoordelijke.

In het belang van het kind, werkt onze kinderopvang met een minimum van 2 opvangdagen per week.

WachtlIJst

Is er geen plaats? Dan komt je naam op een wachtlIJst.



Wanneer er een plaats vrij komt en er zijn meerdere vragen naar opvang gelden bepaalde voorrangsregels om te bepalen wie een plaats krijgt en eerst ingeschreven wordt.

### Inschrijving

Als er een plaats in de opvang is voor jouw kind, dan maken we een afspraak om definitief in te schrijven.

Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst werd ondertekend en de inlichtingenfiche werd ingevuld. In deze schriftelijke overeenkomst leggen we ook een opvangplan vast. In dit opvangplan staan afspraken die we samen maken over de opvangdagen.

### 2.2.2 Voorrangsregels

Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens de voorrangsregels bepaald door de Vlaamse overheid.

Minstens 20% van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen zijn kinderen uit bijzondere doelgroepen. Dat is wettelijk bepaald.

De opvang geeft voorrang aan gezinnen die opvang nodig hebben in het kader van werk.

Er is voorrang voor deze gezinnen op het moment van de aanvraag:

- alleenstaanden
- ouders met een laag inkomen
- pleegkinderen
- kinderen met een broer of zus in de opvang
- kwetsbare gezinnen
  - problemen met de gezondheid of zorg nodig hebben
  - Laag opleidingsniveau

Na de toepassing van de wettelijke voorrangsregels geeft de dienst voor gezinsopvang 'De Octopus' voorrang aan inwoners van de eigen gemeente.

### 2.3 Afspraken over brengen en halen van je kind

Je brengt en haalt je kind op het uur dat jullie afspraken in het opvangplan.

Werkwijze om de dagen en uren waarop je kind aanwezig is te bevestigen

De kinderbegeleiders houden de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij. Jouw bevestiging van deze aanwezigheden is nodig. Je tekent hiervoor dagelijks het prestatieblad - met vermelding van begin- en einduur van de opvang - op naam van je kind bij je kinderbegeleider.

Vroeger brengen of later ophalen

Breng je je kind vroeger of haal je je kind later af dan afgesproken? Verwittig dan de opvang telefonisch of schriftelijk via het heen- en - weerboekje, steeds in overleg met de kinderbegeleider.

Breng je je kind vaak vroeg of haal je je kind vaak laat af? Dan zoeken we samen naar een andere oplossing.

Breng je je kind vroeger? Verwittig de dag voordien voor sluitingstijd. Haal je je kind later af? Verwittig zeker 1 uur voor het normale uur.

Voor opvang voor of na de afgesproken uren, betaal je een extra kost van 5 euro [zie 3.5.1.]

Na sluitingstijd

Kan je je kind niet afhalen voor sluitingstijd? En kan je niemand contacteren om je kind voor jou op te halen? Bel naar de opvang. We zoeken dan samen een oplossing.

Personen die je kind kunnen afhalen

Enkel de personen van wie de naam op de inlichtingenfiche staat, mogen je kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je met een briefje of e-mail wie je kind komt afhalen en wanneer.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht? Meld dit zo snel mogelijk aan de kinderbegeleider en de verantwoordelijke. De verantwoordelijke past dan de inlichtingenfiche aan. Eventueel wordt ook de schriftelijke overeenkomst aangepast.

## 2.4 Afspraken bij ziekte of ongeval van je kind

Is je kind ziek? Dan kan je kind niet in de opvang terecht. Zoek best vooraf een oplossing voor als je kind onverwacht ziek wordt.

Een ziek kind heeft extra zorgen nodig die het niet kan krijgen in de opvang. Een ziek kind kan ook andere kinderen ziek maken.

We kunnen je kind niet opvangen als:

- het te ziek is om mee te doen met de normale activiteiten van de kinderopvang.
- het te veel aandacht en zorg vraagt zodat de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden.
- het een van deze ziekte tekens vertoont:
- diarree: 3 waterige ontlastingen in de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is om in de opvang te blijven. Als het kind peuterdiarree heeft, mag het wel naar de opvang komen.
- braken: bloedbraken, 2 of meer keer braken tijdens de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is voor de opvang, wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat of wanneer een zuigeling jonger dan 6 maanden is.
- problemen met ademhaling, gierende hoest of ademnood.
- meer dan 38°C koorts, samen met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode huiduitslag of alarm signalen.
- huiduitslag en koorts bij een te ziek kind of het kind gedraagt zich anders.
- mondzweertjes bij een te ziek kind.
- buikpijn van 2 uren of langer.

- het een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de website van Kind en Gezin via [www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek](http://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek) (via "ziek? Zoek hier" vind je alle informatie over een bepaalde infectie).

Komt je kind na een ziekte opnieuw naar de opvang? Bij twijfel i.v.m. de gezondheidstoestand van het kind, en binnen de mogelijkheden van het opvanggezin, kan de dienst een doktersattest vragen. Daarin bevestigt de arts dat je kind genezen is.

Meld alle medische problemen van je kind die we niet kunnen zien. Zeker als we extra moeten opletten of er een gevaar kan zijn voor anderen.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang? Dan verwittigt de opvang jou. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

Wordt je kind tijdens de dag ziek? Dan belt de verantwoordelijke of de kinderbegeleider je op. Samen maken jullie dan afspraken over de zorg van je kind. Soms moet je je kind zo snel mogelijk ophalen. Ben je niet bereikbaar? Dan bellen we één van de vertrouwenspersonen of je huisarts (inlichtingenfiche). Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was

In geval van nood bellen we onmiddellijk een arts of de hulpdiensten. We brengen je zo snel mogelijk op de hoogte. De kinderopvang heeft een crisisprocedure die toegepast wordt indien nodig.

Je betaalt voor alle kosten voor medische hulp die de kinderopvang maakt.

## 2.5 Medicatie

Geef medicatie zoveel mogelijk thuis. Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is.

Meld altijd als je kind medicatie krijgt.

Moet de opvang toch medicatie geven? Dat kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Vraag een attest aan de arts/apotheker en geef dit aan de kinderbegeleider. Op dit attest staat:

- naam van de medicatie
- naam van de arts
- naam van de apotheker (als het een attest is van de apotheker)
- naam van het kind
- datum van aflevering en vervaldatum
- dosering en wijze van toediening
- wijze van bewaren

- einddatum en duur van de behandeling

De arts of apotheker kan deze info noteren in het volgboekje van je kind.

#### Koortswerend middel

Heeft je kind koorts? Dan kan de opvang één keer een koortswerend middel geven in de vorm van siroop, als de verantwoordelijken voor het kind hiermee akkoord gaan. We brengen je op de hoogte van het uur, de dosis en de naam van het koortswerend middel.

De ouders moeten akkoord gaan met het geven van een koortswerend middel en deze afspraak wordt vermeld in de inlichtingenfiche.

## 2.6 Afspraken over veiligheid

### Risicoanalyse

Als organisator gezinsopvang zorgen wij voor een veilige opvang. Met een risicoanalyse schat de verantwoordelijke de risico's in bij de verschillende kinderopvanglocaties en probeert deze te voorkomen en weg te werken. De opvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en spelterreinen, enz.

### Crisisprocedure

Als organisator gezinsopvang zijn wij voorbereid op gevaar. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

### Grensoverschrijdend gedrag

Definitie grensoverschrijdend gedrag (Vergunningbesluit van 22 november 2013 art. 28 ): een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak gemaakt.

### Veilige toegang

We zorgen voor een veilige toegang. Niemand kan de lokalen en buitenruimte van de opvang ongemerkt binnenkomen. Sluit altijd de deur als je binnenkomt en weggaat.

### 2.6.1 Afspraken over slapen

Als organisator gezinsopvang volgen wij de richtlijnen van Kind en Gezin en leggen we je kind op de rug.

Een verklaring van de ouders waarin toestemming geven wordt om het kind toch op de buik te slapen te leggen, is niet rechtsgeldig en wordt niet aanvaard.

Als organisator gezinsopvang nemen wij maatregelen om wiegendood te voorkomen. Daarom voldoen alle bedjes en materiaal aan de veiligheidsvoorschriften, is er altijd toezicht, worden baby's onder de 6 maanden te slapen gelegd in de leefruimte en zorgen we voor een goede temperatuur om te slapen. Het is verboden te roken in de opvang.

Heeft je kind een monitor nodig om medische redenen? Dan maken we daar afspraken over.

### 2.6.2 Afspraken over verplaatsing

De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding. De kinderbegeleider verwittigt je vooraf bij een uitstap. We vragen je toestemming op papier.

Voorbeelden: van en naar de school, naar een speeltuin...

## 3 PRIJS

### 3.1 Hoeveel betaal je?

Je betaalt in onze opvang een tarief afhankelijk van je inkomen. In deze prijs zijn de meeste kosten inbegrepen, zoals eten, verzorging, personeel, enz. Sommige dingen zijn niet inbegrepen in de prijs, zoals melkpoeder, reservekleden, enz. Die breng je zelf mee. Voor andere dingen betaal je extra [zie 3.5.].

De prijs van de opvang wordt berekend op het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen. Je vindt het op het laatste aanslagbiljet. Je berekent zelf de prijs via het berekeningsinstrument op de website van Kind en Gezin op de volgende manier:

STAP 1                    Surf naar <https://mijn.kindengezin.be>  
kies 'Attest inkomenstarief'  
Registreer je  
Wat heb je nodig? Je federaal token of je e-ID-kaart, je pincode, een kaartlezer en een eigen e-mailadres.

STAP 2                    Bereken je inkomenstarief en vraag een attest aan.  
Meld je aan met je e-ID of Federaal Token.  
Beantwoord alle vragen. Vink aan wat voor jou van toepassing is.  
De berekening gebeurt automatisch met informatie van FOD Financiën en het Rijksregister.  
Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest aan. Vul je bruto inkomen in.

STAP 3                    Je haalt het attest inkomenstarief op via Mijn Kind en Gezin en bezorgt het aan de verantwoordelijke van de opvang

HULP NODIG? Spreek de verantwoordelijke van de opvang aan, zij zal je graag helpen. Het Sociaal Huis kan je ook helpen bij het maken van het attest inkomenstarief. (bel naar 053/60.33.14)

De eerste berekening van je attest inkomenstarief vraag je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang. De prijs geldt zolang je kind naar de opvang gaat tot het 3,5 jaar wordt, tenzij een nieuwe berekening nodig is.

Jaarlijkse indexaanpassing van je inkomenstarief

Jaarlijks, op 1 januari, wordt je attest inkomenstarief aangepast aan de procentuele stijging gezondheidsindex. Je krijgt daarvan bericht. Je haalt het aangepaste attest dan op via Mijn Kind en Gezin en bezorgt het aan de opvang.

Wanneer moet je een nieuwe berekening van het inkomenstarief aanvragen?

- in de maand waarin je kind 3,5 jaar, 6 en 9 jaar wordt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig)
- als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding, enz.)
- als je aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind)
- als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief
- als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig )

Hoe vraag je een nieuwe berekening aan? Surf naar <https://mijn.kindengezin.be> of vraag hulp aan de verantwoordelijke van de opvang.

Zonder geldig attest inkomenstarief kan je deze opvang niet gebruiken. Elk attest heeft een einddatum. Als je na de einddatum van het attest nog opvang nodig hebt, herbereken dan je tarief. Dat doe je best 2 maanden voor de einddatum van je attest. Ook bij officiële wijzigingen in de gezinssamenstelling moet je herberekenen. Lukt het niet? Laat het weten. De verantwoordelijke zal je graag helpen. Bezorg altijd het nieuwe attest aan de verantwoordelijke van de opvang.

Als je dit nalaat, kan de organisator een attest met maximumtarief aanmaken. De verantwoordelijke bezorgt je uiterlijk op de vervaldatum van het attest een (aangetekende) brief. Deze brief vermeldt de datum waarop de schorsing/ het maximumtarief ingaat als je geen nieuw attest bezorgt.

Zorg ervoor dat je kinderopvang altijd het juiste (individueel verminderd) tarief aanrekent. Vul steeds het e-mailadres van de kinderopvang ( [kinderopvang@herzele.be](mailto:kinderopvang@herzele.be) ) in het invulvakje 2<sup>de</sup> email-adres in. Zo krijgt jouw kinderopvang ook een melding van de aanmaak of de wijziging van je attest.

Op het berekende inkomenstarief gelden verminderingen per kind ten laste vanaf het 2de kind en een aanvullende vermindering voor gezinnen met 1 of meer meerlingen ten laste. Deze verminderingen gelden tot en met het jaar waarin een kind ten laste 12 jaar wordt.

Foute informatie en controle

Kind en Gezin doet controles op de berekening van je tarief.

Geef je foute info? Of kan je de bewijsstukken niet bezorgen? Dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen, of een boete opleggen. Ook voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan Kind en Gezin een schadevergoeding vragen.

Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel dat je betaalde terug.

Gebruik je documenten bij de berekening van je tarief, bewaar deze bewijsstukken dan gedurende 5 jaar.

### 3.2 Individueel verminderd tarief

In bepaalde omstandigheden heb je recht op een individueel verminderd tarief. Dit tarief geldt voor minstens 12 maanden tenzij in tussentijd een nieuwe berekening nodig is (vb. kind wordt 3.5 jaar). De einddatum staat vermeld op je attest zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kan doen.

Welke individueel verminderde tarieven zijn er? Welke situaties geven recht op een individueel verminderd tarief?

Op de website van Kind en Gezin vind je de correcte bedragen individueel verminderd tarief die van toepassing zijn. In de brochure <http://kindengezin.be/img/inkomenstarief-ouders.pdf> op p. 12 en 13

Bij het aanvragen van je attest inkomenstarief kan je in het systeem aanvinken welke situaties je recht geven op verminderd tarief. Je krijgt dan automatisch een verminderd tarief.

Is je situatie officieel veranderd en heb je hierdoor recht op een individueel verminderd tarief? Dan kan je dit op elk moment aanvragen.

Hoe vraag je een individueel verminderd tarief aan ? Surf naar <https://mijn.kindengezin.be> of vraag hulp aan de verantwoordelijke van de opvang.

Kind en Gezin controleert de berekening van je tarief. Bewaar de documenten die bewijzen dat je situatie voldoet aan de voorwaarden voor een individueel verminderd tarief gedurende 5 jaar.

Kan je het (individueel verminderd) tarief dat op je attest staat toch niet betalen? Wend je tot het Sociaal Huis (053/60.33.14). Het Sociaal Huis kan een individueel verminderd tarief toekennen met terugwerkende kracht van maximum 6 maanden. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin voor een attest.

### **Opvang van een pleegkind**

Voor de opvang van een pleegkind betaal je het minimumtarief. Bezorg het bewijs van de plaatsing met startdatum aan Kind en Gezin: [attestikt@kindengezin.be](mailto:attestikt@kindengezin.be). Je ontvangt een nieuw attest inkomenstarief (tarief pleegkind). De dienst voor pleegzorg kan je een bewijs van plaatsing bezorgen.

### 3.3 Prijs voor opvang

Voor opvang van je kind betaal je het inkomenstarief of individueel verminderd tarief voor:

- de gereserveerde opvangdagen in het opvangplan en waarop het kind aanwezig is
- de extra overeengekomen kinderopvangdagen waarop het kind aanwezig is.

Voor een baby en een peuter betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang vanaf 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief
- voor opvang minder dan 5 uur: 60 % van het tarief

- voor opvang meer dan 11u: 160% van het tarief

Voor een kind ouder dan 3,5 jaar en/of dat voltijds naar school gaat betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang vanaf 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief
- voor opvang vanaf 3 uur en minder dan 5 uur: 60 % van het tarief
- voor opvang minder dan 3 uur: 40% van het tarief
- voor opvang meer dan 11 uur: 160% van het tarief

Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op 1 dag worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

### 3.4 Principe opvang reserveren, is opvang betalen

Reserveer je opvang? Dan betaal je de opvang.

Je betaalt voor de dagen die je reserveerde. Ook voor extra gepresteerde dagen betaal je.

Daarom maken we een schriftelijke overeenkomst met opvangplan. Daarin staat de startdatum en de vermoedelijke einddatum. Alle dagen waarvoor je opvang nodig hebt, staan in dit plan. Voor deze dagen moet je betalen.

#### 3.4.1 Extra opvangdagen

Wil je een extra dag opvang? Vraag dit op voorhand: bespreek dit met je kinderbegeleider en meld dit aan de verantwoordelijke. De kinderbegeleider/verantwoordelijke kan dit weigeren als er geen plaats meer is of door overmacht.

Voor een extra dag opvang betaal je het inkomenstarief.

#### 3.4.2 Regeling afwezigheden

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Je hebt recht op 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen'. Je kan zo'n dag gebruiken wanneer je kind afwezig is op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd, ongeacht de reden (bv. je baby is ziek thuis, je neemt een snipperdag, je kindje gaat eens een dagje naar oma, enz.). Voor deze dagen moet je niet betalen. Ook op sluitingsdagen van de opvang moet je niet betalen.

Een ouder heeft recht op 40 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (jaarlijks verlof en ziekte inbegrepen) voor een voltijds opvangplan voor een volledig kalenderjaar. ( 5 volle dagen per week)

Twee uitzonderingen waarbij geen respijtdagen worden aangerekend mits gestaafd met doktersattest:

- Bij ziekenhuisopname (ongeacht de duur)
- Bij ziekte langer dan 1 week

Ook de volgende dagen dat je kind afwezig is, beschouwen wij als gerechtvaardigde afwezigheidsdagen en moet je niet betalen: vroeger naar huis omwille van ziekte, langdurige ziekte van ouders, tijdelijke of technische werkloosheid van een ouder, en andere overmachtsituaties.]

Een opvangplan verminderen wordt slechts 1 keer toegestaan op jaarbasis.



Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekenend op basis van de duur van de afwezigheid. Is je kind een halve dag afwezig op een moment waarop een volle dag voorzien was, dan wordt er een halve dag in mindering gebracht van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen waarvoor je niet betaalt.

Voor een deeltijds opvangplan wordt het aantal 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' verhoudingsgewijs verminderd. Hetzelfde geldt voor een onvolledig kalenderjaar.

#### Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de dagen waarop je kind had moeten aanwezig zijn in de opvang op basis van het opvangplan, maar je kind toch niet naar de opvang kwam en de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen op zijn.

Voor deze extra afwezigheden bovenop de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen zal de ouderbijdrage aangerekend worden, met een minimum van 10 euro voor een volledige dag en 5 euro voor een halve dag.

Verwittigen als je kind afwezig is en sanctie indien dit niet gebeurt

#### Langdurige, vooraf te plannen afwezigheid

Verwittig de verantwoordelijke wanneer je kind langdurig afwezig zal zijn. Voor de jaarlijkse gezinsvakantie is dit bij aanvang van het jaar. Een geplande ziekhuisopname meld je indien mogelijk een maand vooraf.

#### Verwittigen bij plotse afwezigheid

Verwittig de opvang als je kind plots afwezig is, en dit ten laatste voor het start-uur. (vb. start op dinsdag om 09uur: ouders verwittigen ten laatste om 08u59 de kinderopvanglocatie) Je neemt hiervoor telefonisch contact op met de kinderbegeleider. Om misverstanden te vermijden vragen we niet te verwittigen met sms of E-mail. Je betaalt een extra kost van 5 euro als je niet verwittigde.

#### 3.4.3 Wijziging opvangplan

Als je het opvangplan van je kind wil wijzigen, dan meld je dit aan de verantwoordelijke/ kinderbegeleider. De kinderbegeleider en de ouders maken samen een nieuw opvangplan. De verantwoordelijke tekent dit voor kennisname.

Vraag de wijziging van je opvangplan aan bij de kinderbegeleider. Doe dit minstens 2 maand voorafgaand aan de gewenste startdatum van het gewijzigd opvangplan.

De kinderbegeleider beslist, rekening houdend met ook de wettelijke bepalingen inzake maximaal aantal aanwezige kinderen, wanneer de wijziging ingaat.

De kinderbegeleider kan je vraag weigeren. Dat kan als er niet genoeg plaats is of door overmacht.

Volg je het opvangplan vaak niet (vaak afwezig en/of extra opvangdagen)? Dan kan de kinderbegeleider/verantwoordelijke een gesprek vragen met jou om een nieuw opvangplan te maken of om een andere oplossing te zoeken.

Ook bij overmacht kan de kinderbegeleider/verantwoordelijke vragen om het opvangplan te wijzigen.

### 3.5 Extra kosten

Er wordt een bijkomend tarief gevraagd voor bepaalde kosten. Daarnaast vragen we je een aantal zaken mee te brengen die niet zijn inbegrepen in de kostprijs.

#### 3.5.1 Kosten die te maken hebben met de opvang

Als ouder betaal je in onze opvang :

- 5 euro voor een niet-verwittigde afwezigheid van je kind [zie 3.4.2.]
- 5 euro voor opvang voor of na de uren zoals overeengekomen in het opvangplan [zie 2.3]
- De dagprijs met een minimum van 10 euro voor een verwittigde afwezigheid als je geen respitdagen meer hebt
- 2.5 euro voor een warme maaltijd van je kind ouder dan 3,5 jaar of dat voltijds naar school gaat
- 15 euro Inningskosten bij wanbetaling

Bedragen kunnen wijzigen.

De bedragen voor o.a. de warme maaltijd kunnen aangepast worden aan de levensduurte

#### 3.5.2 Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee

Volgende zaken vragen we dat je als ouder zelf meebrengt naar de opvang:

- flessenvoeding: een pak babymelkpoeder. Kleef er een etiket op (met datum van opening) en het vereiste aantal lege gesteriliseerde en gelabelde flesjes
- dieetvoeding of andere voeding met een etiket
- reservekledij: boven en onderkledij. Geef genoeg onderbroekjes, hemdjes en extra reservekledij mee als je kind leert het potje te gebruiken.
- een voorraad luiers
- bodylotion voor verluiering (op aanraden van Kind en Gezin geen gebruik van vochtige doekjes)
- een doos kleenex
- producten voor verzorging: zalf, fysiologisch water, zonnecrème, enz.
- zonnebescherming (vb. een hoedje, zonnecrème, enz.) in de zomer, pantoffeltjes in de winter
- thermometer, haarborstel ...
- een tutje of een knuffeldoekje die je liefst in de opvang achterlaat
- een slaapzak die je liefst in de opvang achterlaat
- middel tegen koorts in de vorm van siroop

Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

### 3.6 Hoe betaal je?

Je ontvangt elke maand een factuur van de dienst gezinsopvang met deze info:

- het aantal halve en volle dagen waarop het kind aanwezig en gerechtvaardigd en ongerechtvaardigd afwezig was. De geregistreerde aanwezigheden worden bevestigd door de ouder
- het inkomenstarief van het gezin
- het tarief voor ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- de gedetailleerde weergave van alle bijkomende tarieven met vermelding van aard, aantal en het bedrag

Betaal de factuur binnen de 30 kalenderdagen. Hoe je betaalt, kies je zelf. Dit kan door overschrijving op het rekeningnummer BE95 0910 1155 5658 van de dienst gezinsopvang Herzele. Het is belangrijk dat je op tijd betaalt.

Betaal je te laat? Dan krijg je daarover een herinnering, een aanmaning. Een tweede aanmaning gebeurt met een aangetekende brief. De kosten voor de aanmaningen betaal je met de volgende factuur. Betaal je niet, dan kunnen we je schorsen of de overeenkomst stopzetten.

De invordering van de gefactureerde bedragen zal desnoods overeenkomstig de wetsbepalingen van de burgerlijke rechtsvordering geschieden of overeenkomstig art. 94 van het gemeentedecreet door middel van een dwangbevel. Als je blijft weigeren te betalen, vragen we dus hulp van de rechtbank.

De regels over wanneer de prijs van de opvang verandert, staan in de schriftelijke overeenkomst.

Prijswijzigingen in je nadeel worden 2 maanden vooraf bekend gemaakt aan de ouders met een brief. Die moet je tekenen als bewijs dat je op de hoogte van de wijziging bent. Ga je niet akkoord? Dan mag je de overeenkomst opzeggen zonder kosten, en zonder opzegvoorwaarden op voorwaarde dat je dit doet binnen de twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht. .

### 3.7 Fiscaal attest

De kosten voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. De dienst voor Gezinsopvang 'De Octopus' geeft je na het verlopen jaar een fiscaal attest voor de betaalde opvangkosten. Je ontvangt dat in het eerste semester van het volgende jaar. Het bedrag op het fiscaal attest kan je fiscaal aftrekken, extra kosten niet.

## 4 RECHT VAN HET GEZIN

Als ouder ben je de eerste opvoeder. We respecteren je waarden, wensen en verwachtingen. Kinderopvang helpt in de opvoeding van jonge kinderen.

De dienst gezinsopvang 'De Octopus' is open en wil met je praten. Daarom geven we:

- Info over hoe we werken (huishoudelijk reglement, brochure, website, enz.)
- de communicatie van de vergunningsbeslissing

Met elke ouder maken wij een

- schriftelijke overeenkomst over de opvang van je kind
- inlichtingenfiche met alles over de gezondheid en veiligheid

Wij informeren je graag over de opvang van jouw kind, door:

- het volgboekje waarmee wij je informeren over het verloop van de opvang van je kind;

- dagelijkse korte gesprekken bij het brengen en halen;
- de kans om te praten met kinderbegeleiders en verantwoordelijke voor overleg.
- Een notitie in het heen- en weerboekje wanneer je kind werd geobserveerd ifv welbevinden en betrokkenheid en motorische ontwikkeling;

We willen weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we of je een vragenlijst invult (3 tevredenheidsenquêtes via mail: bij start, algemeen en bij stopzetting) . Als we jouw verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen wij onze werking verbeteren.

#### 4.1 Je kind mag wennen

Wenmomenten bij de start van opvang beschouwen wij als noodzakelijke voorwaarde voor een veilige en kwalitatieve kinderopvang.

Je kind mag wennen bij de start en als je kind lang afwezig was (afhankelijk van de leeftijd en of je kind er behoefte aan heeft). Wenmomenten worden aan inkomenstarief gefactureerd.

De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren, enz. Ook voor jullie is het een grote stap. Door te wennen is de overgang van thuis naar de opvang makkelijker. Als je kind zich goed voelt, is dat ook goed voor de gezondheid. Tijdens het wennen leren onze kinderbegeleiders jouw gewoontes kennen zodat zij nog beter voor je kind kunnen zorgen.

Je kind kan wennen op de momenten die je samen met de kinderbegeleider afspreekt, binnen de 2 weken voor de start van de opvang. Deze momenten worden vastgelegd in het document 'Overeenkomst Wenmoment'

Als een kind samen met de ouder komt wennen is dit gratis. Van zodra een kind alleen in de opvang aanwezig is (al dan niet in het kader van wennen) , voorzie je als ouder een attest inkomenstarief en betaal je dit tarief.

#### 4.2 Ouders mogen altijd binnen

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen.

De slaapruijnte is toegankelijk na afspraak met de kinderbegeleider. Terwijl de kinderen slapen, mag je niet binnen in de slaapkamers.

#### 4.3 Je mag een klacht uiten

Heb je bedenkingen, opmerkingen of klachten? Bespreek ze met de kinderbegeleiders of de verantwoordelijke. Samen zoeken we naar een oplossing.

Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kan je een klacht indienen. Je kan je klacht in een brief bezorgen aan de verantwoordelijke of de organisator door gebruik te maken van de meldingskaart. Je kan dit document terugvinden in de infobrochure of bekomen op de dienst. Een klacht kan ook behandeld worden volgens de gemeentelijke klachtenprocedure, Trefpunt.

Contactgegevens: Trefpunt, Markt 20, 9550 Herzele. E-mail adres: trefpunt@herzele.be  
Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Ben je niet tevreden over hoe we je vraag of klacht behandelden?  
Meld het aan de Klachtendienst van Kind en Gezin,  
Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.  
e-mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)  
telefoonnummer klachtendienst: 02/533 14 14

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over de afrekening behandelen?  
Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst.  
e-mail: [klachten@consumentenombudsdienst.be](mailto:klachten@consumentenombudsdienst.be)

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij je persoonsgegevens bijhouden of verwerken?  
Meld het aan de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)  
of via of via de post: Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.

#### 4.4 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De opvang heeft verschillende persoonsgegevens van je kind en je gezin nodig.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens  
De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

##### Rechtsgrond

We mogen dit doen op basis van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters, waarin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor het verwerken van andere gegevens vragen we je toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen.

##### Recht van het gezin

Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren, door een mail te sturen naar [kinderopvang@herzele.be](mailto:kinderopvang@herzele.be).

Je kan ons ook vragen je een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als je zou veranderen van kinderopvangorganisator.

##### Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

##### Vertrouwelijkheid

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de

opvang als door mogelijke onderaannemers (bvb een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie aanvullen andere..]

Functionaris voor de gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent, Victor De Meulemeester (PIVA I-GOV) . Je kan hem telefonisch en/of via mail bereiken op: 0473/82.70.71 en/of victor.de.meulemeester@oost-vlaanderen.be

Foto's, filmpjes, beeldmateriaal

Wij maken foto's en filmpjes in de kinderopvang. Dit materiaal gebruiken we om informatie te verstrekken over de activiteiten en de werking van de opvang. Het gaat om algemeen beeldmateriaal van groepsactiviteiten én om portretten van jouw kind. Je hebt het recht om het algemeen beeldmateriaal waarop jouw kind staat te laten verwijderen. Dit kan zonder opgave van reden. Contacteer hiervoor de verantwoordelijke.

Voor het maken en gebruiken van portretten van jouw kind, vragen wij toestemming. Dit doen we aan de hand van een formulier. Je mag dit weigeren. Je kan op elk moment jouw beslissing herzien.

Kinderopvang is een dienstverlening aan gezinnen. Het is onze taak om de privacy van elk kind te beschermen. We vragen je uitdrukkelijk om in de opvang geen foto's of beelden te maken.

## 5 ANDERE DOCUMENTEN

### 5.1 Verzekeringen

De dienst gezinsopvang 'De Octopus' is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de kinderbegeleiders. en voor lichamelijke ongevallen van de kinderen, op de momenten dat zij onder het toezicht van de kinderopvang staan. De polissen kan je inkijken bij de verantwoordelijke.

(Ethias, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt. Polisnummers: 45.205.151 , 45.271.112, 6.562.281 )

Verplaatsingen vallen onder de verzekering, stoffelijke schade niet.

Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24 uur na het ongeval bij een verantwoordelijke. Hij of zij brengt de verzekeringsmaatschappij op de hoogte. De aangifte van de schadegevallen wordt deels ingevuld door de ouders, deels door de kinderopvang.

Laat waardevolle dingen thuis. Zo kan je beschadiging of verlies voorkomen.

## 5.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

Voor elk opgevangen kind wordt een inlichtingenfiche ingevuld. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind
- de personen die het kind mogen ophalen

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over je kind altijd juist is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

Wij vragen je toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken in het kader van het naleven van de vergunningsvoorwaarden. Wij garanderen een zorgvuldige omgang met de inlichtingenfiche.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de verantwoordelijke
- de kinderbegeleider die het kind begeleidt
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind

De organisator voorziet een aanwezigheidsregister. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig.

Je bevestigt dagelijks schriftelijk elke aanwezigheid van je kind.

Ga je niet akkoord met de opgeschreven aanwezigheden dan kan je dit melden aan de verantwoordelijke.

## 5.3 Kwaliteitshandboek

De dienst voor Gezinsopvang 'De Octopus' heeft een kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, onze werkwijzen, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, enz. Je kan het kwaliteitshandboek inkijken, vraag ernaar.

## 6 WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

### 6.1 Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement die in je nadeel zijn, melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Elke verandering in je nadeel moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

Je hebt het recht om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding na kennisname van een wijziging in je nadeel, op voorwaarde dat je dit doet binnen de twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht.

Hoe kan je dit doen? Binnen de 2 maanden na kennisname van de wijziging in je nadeel bezorg je een opzegbrief met de reden en de datum van stopzetting van de overeenkomst (aangetekend) aan de organisator.

## 6.2 Gelijkaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

### 6.2.1 Opzegmodaliteiten voor het gezin

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum (eerste instapdatum kleuterschool) vastgelegd voor de schriftelijke overeenkomst.

Je kind blijft ook welkom wanneer het (deeltijds) naar school gaat.

Is je kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, kan je ervoor kiezen om het langer in de opvang te houden. Samen met de verantwoordelijke en de kinderbegeleider wordt een nieuwe einddatum bepaald. Ook andere redenen om de opvangduur te verlengen kunnen in overleg met de verantwoordelijke en de kinderbegeleider worden vastgelegd. Als de einddatum verandert, moet je die minstens 1 maand vooraf aan de verantwoordelijke en kinderbegeleider melden. Samen bepalen we dan een nieuwe einddatum. De organisator kan je vraag weigeren als er niet genoeg plaats is.

Wil je de opvang vroeger stoppen dan afgesproken? Stuur een aangetekende brief (tip: ondertekend door beide ouders) minstens 1 maand vooraf aan de verantwoordelijke. De datum van de verzending van de aangetekende brief is het moment waarop de opzegtermijn ingaat.

Je kan de opzegbrief ook afgeven aan de verantwoordelijke. De verantwoordelijke moet dan wel de opzegbrief ondertekenen als ontvangstbewijs.

Zeg je de opvang niet op tijd op met een brief zoals hierboven beschreven? Dan betaal je een opzegvergoeding ten bedrage van 1 maand opvang. De opzegvergoeding zal niet worden aangerekend indien je de opzegtermijn van 1 maand respecteert.

Maakte de opvang een fout? Volgde de opvang de contractuele bepalingen niet? En kan je dit bewijzen? Dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven.

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders (vb. afspraken over het prijsbeleid) moet minstens 2 maanden vooraf op papier meegedeeld worden. Als ouder moet je deze mededeling voor ontvangst en kennisname ondertekenen. Hierna heb je 2 maanden de tijd om de opvang op te zeggen zonder daarvoor een schade- of opzegvergoeding, te moeten betalen. (zie rubriek 6.1)

### 6.2.2 Opzegmodaliteiten voor de organisator

De dienst voor gezinsopvang kan deze overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten als:



- ouders het huishoudelijk reglement en/of andere afspraken in de overeenkomst niet naleven
- wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden
- wanneer ouders de mondelinge en schriftelijke verwittigingen niet opvolgen
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang

Als de organisator overweegt om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, krijg je een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator beslist om de overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht. Je krijgt een aangetekende brief waarin staat waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief. Als de organisator de opzegtermijn niet respecteert, zal er een opzegvergoeding ten bedrage van 1 maand worden terugbetaald aan de ouders.

De bepaling inzake opzegtermijn kan niet gerespecteerd worden:

- als er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning.
- in geval van overmacht bijvoorbeeld brand, overstroming,... waardoor sluiting onafwendbaar is.

De bepalingen inzake opzegtermijn dient niet gerespecteerd te worden:

- indien de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.
- in geval van zwangerschap van de onthaalouder (of onthaalmoeder), of in geval van overmacht zoals bv. brand, overstroming, plotse ernstige ziekte van de onthaalouder, ....

## 7 TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement is opgesteld in januari 2019, goedgekeurd door het College van Burgemeester en Schepenen op 27 februari 2019 en goedgekeurd door de gemeenteraad op 27 maart 2019 volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind en Gezin. Alle regels over kinderopvang vind je op [www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be).

Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van de dienst gezinsopvang 'De Octopus'? Praat dan met de verantwoordelijke.

### ONTVANGST EN KENNISNAME HUISHOUDELIJK REGLEMENT

De ouders verklaren dat ze het huishoudelijk reglement hebben ontvangen en er kennis van hebben genomen en bevestigen dit met hun handtekening en de vermelding van de datum.

Handtekening van beide ouders

.....

.....

Datum

.....